

مناقصة علنية رقم ١١/٢٧ لتقديم خدمات استشارية في مجال خدمة الزبائن وتفعيل انظمة خدمة لصالح وحدات المقر الحكومي لخدمة زبائن في مكتب رئيس الحكومة

يعلن مكتب رئيس الحكومة (فيما يلي : "المكتب") عن قبول عروض لتزويد خدمات استشارة في مجال خدمة الزبائن وتفعيل انظمة خدمة لصالح وحدة المقر الحكومي لخدمة زبائن في مكتب رئيس الحكومة (فيما يلي : "الخدمات").

١- فترة الاتفاقية مع الفائز تكون لمدة سنة من تاريخ توقيعها وهي خاضعة لشروطها . تنتهي فترة الاتفاقية بصورة اوتوماتيكية مع انتهاء فترتها . ويكون من حق المكتب تمديد الاتفاقية لفترة تصل حتى سنتين اضافيتين .

٢- يحق الاشتراك بالمناقصة فقط للمتعهدين القادرين على تنفيذ شروط الحد الادنى المفصلة ادناه . يؤكد ، بانه لغرض تنفيذ الخدمات المذكور اعلاه ، على المتعهد ان يوفر ويعرض في اطار عرضه الطاقم المقترح من طرفه والذي يضم رئيس طاقم ولا اقل من ثلاثة مهنيين من طرفه . وعلى الطاقم ان ينفذ على الاقل مطالب الحد الادنى الموصوفة في شروط الحد الادنى التالية :

٢،١- ان يكون المتعهد صاحب تجربة مثبتة في اقامة جهاز واحد على الاقل لادارة علاقات زبائن (CRM) وتشمل : وصف ، كامل ومرافقة الاستيعاب لصالح منظمة تعد اكثر من ٥٠ عاملا واكثر من ٢٥٠،٠٠٠ زبون ، وذلك في مجرى السنوات ال ٤ الاخيرة .

٢،٢- ان يكون المتعهد صاحب تجربة في تنفيذ ٣ مشاريع على الاقل في تكوين وتحليل استطلاعات رضى لصالح جمعيات لديها اكثر من ٢٥٠،٠٠٠ زبونا ، وذلك في مجرى السنوات ال ٤ الاخيرة .

٢،٣- ان يكون المتعهد صاحب تجربة في تنفيذ ٥ مشاريع على الاقل ، في موضوع ادارة وتحسين اجراءات نفذها لصالح منظمة تقدم خدمات للجمهور وتعد اكثر من ٥٠ عاملا واكثر من ٢٥٠،٠٠٠ زبونا ، وذلك في مجرى السنوات ال ٤ الاخيرة .

٢،٤- ان يكون المتعهد صاحب تجربة في تنفيذ مشروعين على الاقل لاقامة انظمة قياس ورقابة لادارة مستوى تنفيذ لصالح منظمات تقدم خدمات للجمهور لاكثر من ٢٥٠،٠٠٠ زبون وذلك في مجرى السنوات ال ٤ الاخيرة .

٢،٥- ان يكون المتعهد صاحب تجربة في تنفيذ مشروعين على الاقل لوصف ، مرافقة واقامة مراكز خدمة زبائن بالتلفون وتشمل مركزا لتفونيا وموقع انترنت لصالح منظمات تقدم خدمات للجمهور لاكثر من ٢٥٠،٠٠٠ زبون ، وذلك خلال السنوات ال ٤ الاخيرة .

٢،٦- متعهد صاحب تجربة في تنفيذ ٣ مشاريع على الاقل في وصف وتحليل انظمة معلومات ، تشمل اكثر من ٥٠٠ شاشة والتي تدعم في تنوع اجراءات في التنظيم الذي يطلب الخدمة ، وذلك في مجرى السنوات ال ٤ الاخيرة .

٢،٧- متعهد صاحب تجربة في الاستشارة وكتابة مخططات مهنية ل ٥ مناقصات على الاقل ، التي يزيد الحجم المالي لكل واحد منها على ٣ ملايين ش.ج في السنة .

٢،٨- المتعهد الذي يمكن ان يوفر لصالح تنفيذ الخدمات مستشارا واحدا لديه حجم تجربة مهنية حد ادنى كما هو مطلوب من المتعهد في البنود ٢،١ - ٢،٧ اعلاه او على المتعهد ان يوفر لصالح تنفيذ الخدمات طاقم مستشارين الذين يكونون معا اصحاب حجم تجربة مهنية حد ادنى كما هو مطلوب من المتعهد في البنود ٢،١ - ٢،٧ اعلاه .

٢،٩- المتعهد الذي يدير دفاتر حسابات حسب القانون وينفذ الشروط المقررة في قانون صفقات هيئات عامة - ١٩٧٦ .

٢،١٠- المتعهد الذي لم يدين في مخالفة موضوعها مالي او في مخالفات حسب البنود ٢٩٠ حتى ٢٩٧ ، ٣٨٣ حتى ٣٩٣ ، و ٤١٤ حتى ٤٣٨ لقانون العقوبات - ١٩٧٧ ما عدا اذما مرت فترة تقادم حسب قانون السجل الجنائي ونظام العائدين - ١٩٨١ .

٢،١١- المتعهد الذي لديه كل مصادقة و/او رخصة و/او ترخيصا و/او تصريحا - المطلوبة حسب القانون لتنفيذ الخدمات الواردة في هذه المناقصة ، وان تكون سارية المفعول .

٢،١٢- اذا كان المتعهد هيئة منظمة - ان تكون الجمعية مسجلة حسب القانون في السجل الموضوعي في اسرائيل .
٢،١٣- المتعهد الذي يرفق مع عرضه كفالة بنكية غير مشروطة بقيمة ٥٠٠،٠٠٠ ش.ج .

٣- يمكن الحصول على وثائق المناقصة عن طريق السيدة فيرد فوئل انكري ، مركزة لجنة المناقصات بواسطة تلفون : ٠٢-٦٧٠٥٥٠٤ . وكذلك يمكن انزالها من موقع الانترنت التابع لدائرة المشتريات الحكومية في العنوان <http://www.mr.gov.il/purchasing/PurchasingTopNav/Tenders> .

اذا نشأ تناقض بين هذا الاعلان وبين وثائق المناقصة يغلب المذكور في وثائق المناقصة .

٤- يجب توجيه استئلة وطلبات استيضاح للسيدة فيرد فوئل انكري ، مركزة لجنة المناقصات ، كتابيا فقط ، بواسطة الفاكسميليا برقم ٠٢-٥٦٠٥٠٤٦ بحيث لا يتأخر عن يوم الاثنين ١١/٧/٢٠١١ الساعة ١٤:٠٠ ، التلفون للتأكد من وصول الفاكس : ٠٢-٦٧٠٥٥٠٤ .

ستنشر اجوبة وايضاحات المكتب ، بما في ذلك بلاغات بخصوص تغييرات في وثائق المناقصة في موقع الانترنت التابع لدائرة المشتريات الحكومية المذكورة اعلاه ، وسترسل ايضا كتابيا لكل شخص يتسجل لهذا الغرض عن طريق السيدة فوئل انكري . الذي يطلب ان يتسجل لغرض تلقي بلاغات المذكور - عليه ان يسلم (كتابيا او شفويا) تفاصيل التعاقد معه بما في ذلك رقم فاكس وتلفون حتى يوم ١١/٦/٢٠١١ . من مسؤولية كل متعهد ان يفحص موقع الانترنت وان يقرأ بلاغات المكتب المذكورة وان يقدم عرضه بموجبها . يوضح انه اذا تطلب وفقا لرأي المكتب وحده وايضاحات اضافية ، بعد الموعد المذكور في البند اعلاه ، فهي ستنشر ايضا في موقع الانترنت المذكور اعلاه ، والمتعهدون هم المسؤولون عن تعديلها .

كما يوضح ايضا بان الاجوبة او الايضاحات التي لا تنشر في موقع الانترنت التابع للمكتب لا تلزم المكتب .
٥- على المعني الاشتراك في المناقصة ان يقدم عرضه بموجب المذكور وثائق المناقصة ، الى صندوق المناقصات في مكتب رئيس الحكومة في شارع كابلان ٣ بناية ج مجمع بن غوريون ، القدس ، بحيث لا يتأخر عن يوم الاربعاء ٢٠١١/١١/٣٠ حتى الساعة ١٣:٠٠ (فيما يلي : "الموعد الاخير لتقديم عروض") ، العرض الذي يقدم بعد الموعد المذكور يسقط ولا ينظر فيه .

يحق للجنة المناقصات تمديد الموعد الاخير لتقديم العروض لفترة اضافية حسبما تراه مناسباً هي وحدها ، بواسطة اعلان ينشر من طرفها بالطريقة التي تقررها .

اذا نشأ تناقض بين هذا الاعلان وبين وثائق المناقصة يغلب المذكور في وثائق المناقصة .